

観光立国の実現は地方(地域)から

2020東京五輪で観光先進国へ



▲渡部 勝氏
パレスホテル東京総支配人常務取締役



▲藤崎 斉氏
東京ステーションホテル総支配人(日本ホテル常務取締役)



▲金尾 幸生氏
帝国ホテル東京総支配人(取締役常務執行役員)



▲笹井 高志氏
ロイヤルパークホテル総支配人常務取締役



▲玉井 和博氏
ファシリテーター・大妻女子大学特任教授

インバウンド需要で活況を呈するホテル業界。2020年東京五輪の開催も控え、最前線にいる東京都心のシティホテルの総支配人4人に、現況、地域連携、MICEなどについて話を聞いた。ファシリテーターは大妻女子大学教授の玉井和博氏、総合同会は本社企画推進部長の江口英一。(ロイヤルパークホテルで)

18年の宿泊業界

—2018年ほどのような1年だったか。
金尾 18年は台風や地震など自然災害があったが、訪日外国人数が堅調に伸びたことから宿泊需要は旺盛だった。全体的に企業収益も改善されて、法人の利用においては大型の宴席も多かった。こうした背景から帝国ホテルでは、宿泊、宴会、食堂の各部門ともおむね堅調に推移した。ホテルが立地する日比谷は、18年に東京ミッドタウン日比谷が開業したことで人の流れが大きく変わった。テレビを中心にメディアでも日比谷が文化、エンターテインメントの発祥の地という切り口で紹介され、その一環で帝国ホテルが取り上げられるケースも増えた。その効果が食堂や外販部門に好影響をもたらした。

訪日外客で宿泊も堅調 金尾氏
グローバルホテル推進 笹井氏
地区の「エリア力」実感 渡部氏
海外ゲストが最も伸張 藤崎氏

富裕層ビジネス

—お金を持っている50、60代に向けた「クラシックラグジュアリー」、一度は本物を体験したいと考える20、30代に向けた「ワタシラグジュアリー」、あらゆることにお金を使う層に

アジア・ロシアが増加
歴史ホテルの価値活用
富裕層求める本質追求
リピート率の高さを誇る

—考えるか。

渡部 エタナラグジュアリー「セレクトラグジュアリー」のように自分への投資の上質な体験をする層もあれば、アラシックラグジュアリー「オールラグジュアリー」のようにリアルな富裕層もいる。世界各都市から富裕層が訪日する機会が飛躍的に増えていると思うが、特にアジア圏の富裕層が伸びてきていると感じている。中東やヨーロッパは昔から富裕層の方々がいらして、そのチャネルやロシアなど富裕層のニーズが増えているという実感だ。

藤崎 東京ステーションホテルはアラシックラグジュアリーとで競合ホテルも増えているが、それ以上に同地区のエリア力がビジネスにプラスに働いている面が大きいと思う。

藤崎 18年度業績は対前年、対予算ともホテル全体でクリアする見通しで、順調に推移している。そのドライバーになっているのはやはり宿泊部門で、そのプラスが全体を大きくけん引した。最終的にGOPにもインパクトを与え、非常に良好な構図を描けている。料飲部門のレストラン・バーはそれほど多くないが、こちらの業績もプラスで、特に17年12月7日にホテル正面の東京駅丸の内駅前広場が完成したことによる好影響もかなりあったと思う。ホテル市場全体のトレンドとしてはオーバースタイル気味だとは思いますが、目に見えない影響はさほど受けずに進んできた。バンケット部門の一般宴会は年ごとに大型案件の受注に左右される部分も多く予想が難しい一方で、18年度は婚礼が非常に良かった。インバウンドについては引き続き堅調に伸びていて、ビジネスセグメントを見ても海外チャネルからのゲストの伸び率が他セグメントに比べて最も高い。ただ、東京ステーションホテルではインバウンドの比率を極端に増やそうとしていくわけではない。

—を掲げていて、その価値観に共鳴し、興味を持っていただけの方々にフォカスする姿勢を明確にしている。施設のサイズや客室数からいってもターゲットの幅をあまり広げることにはできない。国の重要文化財に指定されている東京駅丸の内駅舎にあるホテルであることも含めて、徹底的に「クラシックラグジュアリー」をバリューとしてマーケティングが求められる。歴史的なホテルという財産を生かし、「心の豊かさ」と記憶によってラグジュアリーホテルとしての展開を図っていく。

金尾 日本のホテルは世界的な富裕層から、まだしっかりとした成果を十分に得られていない。帝国ホテルの本館は大量輸送時代の1970年代、万博の時に完成した建物で、その時代にこれからの社会がどのようになっていくかを考えて造られた施設である。これからはビジネス客が増えていくだろうと予測した結果そのような形になった。時代が進み、富裕層レジャー客に向けた取り組みが必要になってきた。海外営業拠点や出張を通じて、富裕層についても目を向けている。「オールラグジュアリー」に向

宿泊施設 総合情報システム

民泊からフルサービスホテルまで

多言語・海外拠点にも対応
24時間 365日のサポート体制で安心

株式会社タップ
〒135-0016 東京都江東区東陽 2-2-4 マニユライフプレイス東陽町 1F
TEL : 03-5683-5311 FAX : 03-5683-5310 WEB : http://www.tap-ic.co.jp/

＜大・中規模向け＞ tap ホテル総合情報システム

＜中・小規模向け＞ accomod アコモド

- 柔軟なカスタマイズ
 - ホテル全体の運営をフォロー
 - 業務改善に効果的
 - クラウド対応で安心・安全
- 初期費用0円
 - タブレット1台で完結
 - 予約システムと一体化
 - ネット環境があればOK